

**இலங்கையில் இலத்திரனியல் அரசாங்க முறையை  
நடைமுறைப்படுத்துவதில் உள்ள வாய்ப்புக்களும் சவால்களும்: கல்முனைப்  
பிரதேச செயலகத்தை மையப்படுத்திய ஆய்வு**

எஸ்.வை.யு. பாத்திமா ருமானா மெளலானா, எம். எம். பாஸில் & ரீ. பாத்திமா ஸஜீதா  
அரசியல் விஞ்ஞானத்துறை  
கலை கலாசார பீடம்  
இலங்கை தென்கிழக்குப் பல்கலைக்கழகம்.

Correspondence: rumanamowlana95@gmail.com

**ஆய்வுச் சுருக்கம்**

தொழில்நுட்ப வளர்ச்சியின் காரணமாக மாறிவரும் உலகில் குறிப்பிடத்தக்க ஒரு எண்ணக்கருவாக இலத்திரனியல் அரசாங்கம் விளங்குகிறது. இலத்திரனியல் அரசாங்கமானது சேவைகளையும் தகவல்களையும் மக்கள் இலகுவாக நுகர வழி அமைப்பதுடன் பொதுத்துறை நிறுவனங்களின் வினைத்திறனான செயற்பாட்டிற்கும் உதவிபுரிகின்றது. பொதுத்துறை நிறுவனம் என்ற வகையில் பிரதேச செயலகங்கள் வினைத்திறன் மிக்கவையாக இயங்க வேண்டியது அவசியமாக உள்ளது. இதனால் இலங்கை அரசாங்கம் ஒவ்வொரு பிரதேச செயலகத்தையும் 'ds.gov.lk' என்ற ஆள்களப் பெயரின் கீழ் இணையப்பட்டியலில் இணைத்துள்ளது. இருப்பினும் இந்நிறுவனங்களை முழுதளவில் இலத்திரனியல் மையப்படுத்த முடியாதுள்ளது. இந்த அடிப்படையில், இவ்வாய்வானது கல்முனை (முஸ்லிம் பிரிவு) பிரதேச செயலகத்தை மையப்படுத்தியதாக காணப்படுவதுடன் இப்பிரதேச செயலகத்தில் இலத்திரனியல் அரசாங்க முறையை நடைமுறைப்படுத்துவதில் உள்ள வாய்ப்புக்களையும் சவால்களையும் ஆராய்கின்றது. முதலாம் மற்றும் இரண்டாம் நிலை மூலாதாரங்களில் இருந்து பெறப்பட்ட எண்ணளவான மற்றும் பண்பளவான தரவுகள் இவ் ஆய்விற்காகப் பயன்படுத்தப்பட்டுள்ளதுடன் தரவுகளின் அடிப்படையில் விபரணப்பகுப்பாய்வு செய்யப்பட்டுள்ளது. இவ்வாய்வில் இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தினை கல்முனைப் பிரதேச செயலகத்தில் நடைமுறைப்படுத்துவதற்குள்ள வாய்ப்புக்களும் சவால்களும் கண்டு கொள்ளப்பட்டுள்ளது. அத்துடன் இவ்வாய்ப்புக்கள் ஒவ்வொன்றும் சவால்களுடன் பின்னிப்பிணைந்துள்ளதனையும் இவ்வாறான காரணத்தினால் இங்கு இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தை முழுதளவில் நடைமுறைப்படுத்துவது சிரமமானதாகக் காணப்பட வருகின்றது என்ற விடயத்தையும் இவ் ஆய்வு அடையாளம் கண்டுள்ளது.

**பிரதான சொற்கள்:** இலத்திரனியல் அரசாங்கம், சவால்கள், பிரதேச செயலகம், பொதுத்துறை, வாய்ப்புக்கள்

**1. அறிமுகம்**

தற்கால உலகில் அதிகம் ஆய்வுக்குட்படுத்தப்படும் எண்ணக்கருவாக இலத்திரனியல் அரசாங்கம் என்ற எண்ணக்கரு விளங்குகின்றது. அந்தவகையில், இலத்திரனியல் அரசாங்கம் எனப்படுவது தேசிய நிலை அடிப்படையாகக் கொண்டு பொது மக்களுக்கு சமூக, பொருளாதார, அரசியல் விடயங்களை தகவல் தொடர்புடல் தொழில்நுட்பத்தை பயன்படுத்தி வழங்குவதாகும். இலத்திரனியல் அரசாங்கம் எனப்படுவது ஆங்கிலத்தில் Electronic Government, Digital

Government, Online Government, Connected Government போன்ற பெயர்களால் அழைக்கப்படுகின்றது (சர்ஜன் மற்றும் றிபான், 2011).

இலத்திரனியல் அரசாங்கம் தொடர்பாக Osborne and Gabler (1992) குறிப்பிடுகையில், “குடிமக்கள், வணிகப் பங்குதாரர்கள், ஊழியர்கள் மற்றும் பிற அரசாங்க நிறுவனங்கள் போன்றோர் அரசாங்க சேவைகளை அணுகுவதற்கும் பெற்றுக் கொள்ளுவதற்கும் ஏற்ற வகையில் அரசாங்கமானது வலைத்தள அடிப்படையிலான இணையப் பயன்பாடுகளை கையாளுகின்றது. குறிப்பாக, புதிய தொழில்நுட்பங்களைப் பயன்படுத்தி அரசாங்க சேவைகள், தகவல்கள் போன்றவற்றை மக்களுக்கு வழங்குவதற்கும் சேவைகளின் தரத்தை மேம்படுத்துவதற்கும் ஜனநாயக நிறுவனங்கள் மற்றும் செயன்முறைகளில் பங்கேற்பதற்கான வாய்ப்புக்களை வழங்குவதற்கும் இலத்திரனியல் அரசாங்கம் ஒரு வழிமுறையாகும்” என்கின்றனர் (as cited in Ntulo & Otike, (n.d), p.2).

இலத்திரனியல் அரசாங்கமானது அரசாங்கத்திலிருந்து மக்களுக்கு, அரசாங்கத்திலிருந்து வணிகத்திற்கு, அரசாங்கத்திலிருந்து அரசாங்கத்துக்கு, அரசாங்கத்திலிருந்து ஊழியர்களுக்கு ஆகிய தொடர்புகளைக் கொண்டதாகக் காணப்படுகின்றது. மேலும் இலத்திரனியல் அரசாங்கமானது பொதுத்துறை நிர்வாகம் மற்றும் பொதுச்சேவை வழங்கலில் உள்ள சிரமங்கள், காலதாமதம், பணவிரயம் என்பவற்றை தடுத்து வினைத்திறன், விளைதிறன், வேகம் மற்றும் இலகு போன்ற பல நன்மைகளைத் தருகின்றது. அதேபோல தனியுரிமையைப் பாதுகாத்தல், தரவுகளைப் பாதுகாத்தல் போன்ற விடயங்களில் சவால்களையும் எதிர்கொள்ள வருகிறது. இலத்திரனியல் அரசாங்கமானது உலகளாவிய ரீதியில் ஐரோப்பிய நாடுகள், அமெரிக்கா, டென்மார்க், அவுஸ்திரேலியா, சிங்கப்பூர் மற்றும் பின்லாந்து போன்ற பல நாடுகளில் பின்பற்றப்பட்டு வருகின்றதுடன் அபிவிருத்தியடைந்து வரும் நாடுகளும் இம்முறையை பின்பற்றுகின்றன. வளர்முக நாடுகளைப் பொறுத்தவரையில் இலத்திரனியல் அரசாங்கமானது சவாலுக்குட்படுத்தப்பட்ட ஒன்றாகக் காணப்படுகின்றது.

இலங்கை அரசாங்கமானது 1983ம் ஆண்டிலேயே முதன்முதலில் தேசிய கணினிக் கொள்கையினூடாக தகவல் தொடர்பாடல் தொழில்நுட்பத்தின் அபிவிருத்திக்கான தேவையை அங்கீகரித்தது. என்றாலும் கூட இலங்கையின் இலத்திரனியல் அரசாங்க வரலாற்றின் மைல் கல்லாகக் காணப்பட வந்தது ‘இ - ஸீலங்கா அபிவிருத்திக் கருத்திட்டம்’ ஆகும். இது இலங்கை சமூகத்தின் அனைத்து தரப்பினர்களுக்கும் தகவல் தொடர்பாடல் தொழில்நுட்ப நன்மைகளை வழங்குவதை நோக்கமாகக் கொண்டு காணப்பட்டது (இலங்கை தகவல் தொடர்பாடல் தொழில்நுட்ப முகவர் நிலையம் (ICTA), 2009). தற்போது இலங்கையைப் பொறுத்தவரையில், பிரஜைகள் தொடர்பான சேவைகள் வியாபாரம் தொடர்பான சேவைகள் வதியாதோர் தொடர்பான சேவைகள் போன்ற மூன்று பெரும் பிரிவுகளின் கீழ் 168 வகையான சேவைகளை மக்கள் பெற்றுக்கொள்ள முடியுமாக உள்ளது (Government of Sri Lanka, 2019).

எனினும் இலங்கையானது இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தை நடைமுறைப்படுத்துவதில் பல்வேறு சவால்களை எதிர்கொள்ள வருகின்றதனையும் ஆய்வுகளிலிருந்து அறிந்து கொள்ள முடிகின்றது. இந்த ஆய்வானது அம்பாறை மாவட்டத்தில் அமைந்துள்ள கல்முனை (முஸ்லிம் பிரிவு) பிரதேச செயலகத்தில் இலத்திரனியல் அரசாங்க முறையை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கு எவ்வாறான வாய்ப்புக்கள் மற்றும் சவால்கள் காணப்படுகின்றன என்பதனை பற்றி ஆராய்ந்துள்ளது. கல்முனைப் பிரதேச செயலகமானது வர்த்தக வாணிபத் துறை அமைச்சர் ஏ. ஆர். மன்கூர் அவர்களின் நிதி ஒதுக்கீட்டில் கட்டப்பட்டது. 1989 கல்முனைப் பிரதேச செயலக நிருவாகத்தின் கீழ் இருந்து வந்த 75 கிராம சேவகர் பிரிவுக்குள் காணப்படும் தமிழ் மக்கள் செறிந்து வாழும் 29 கிராம சேவகர் பிரிவுகளையும் ஒன்றிணைத்து கல்முனை உப பிரதேச செயலகம் (தமிழ்ப்பிரிவு) ஒன்றிணை ஏற்படுத்தி அதன் நிர்வாகம் தனியாக பிரிக்கப்பட்டது. ஏனைய 46 கிராம சேவகர் பிரிவுகளும் கல்முனைப் பிரதேச செயலக நிருவாகத்திற்குள்ளேயே காணப்பட்டன. பின்னர் 2001ஆம் ஆண்டுவரை கல்முனைப் பிரதேச செயலக நிருவாகத்திற்கு உட்பட்டதாக இருந்த சாய்ந்தமருது தனியான பிரதேச செயலகமாக உருவானது. தற்போது கல்முனைப் பிரதேச செயலகமானது கல்முனை- 01, கல்முனை- 03 ஆகிய இரு கிராம சேவகர்

பிரிவுகளையும் கல்முனை குடியின் 14 கிராம சேவகர் பிரிவுகளையும் மருதமுனை 06 கிராம சேவகர் பிரிவுகளையும் உள்ளடக்கி மொத்தமாக 29 கிராம சேவகர் பிரிவுகளைக் கொண்டதாக காணப்படுகின்றது (பறக்கதுள்ளாஹ், 2015).

இந்தவகையில் இவ்வாய்வு இலத்திரனியல் அரசாங்க முறையை கல்முனை (முஸ்லிம் பிரிவு) பிரதேச செயலகத்தில் நடைமுறைப்படுத்துவதுடன் தொடர்புடைய பல்வேறு வாய்ப்புக்களையும் சவால்களையும் அடையாளம் காண்பதாக அமைந்துள்ளது.

## 2. ஆய்வு முறையியல்

இவ்வாய்வானது முதலாம் மற்றும் இரண்டாம் நிலை மூலாதாரங்களில் இருந்து பெற்றுக் கொள்ளப்பட்டுள்ள எண்ணளவான மற்றும் பண்பளவான தரவுகளைப் பயன்படுத்தி மேற்கொள்ளப்பட்டுள்ளது. முதலாம் நிலைத்தரவுகள் நேர்காணல், வினாக்கொத்து என்பவற்றிலிருந்து பெறப்பட்டுள்ளன. இதில் நேர்காணலானது கட்டமைக்கப்பட்ட வினாக்களைக் கொண்டதாகவும் பிரதேச செயலக ஊழியர்கள் 5 பேரை உள்ளடக்கியதாகவும் அமைந்துள்ளதுடன் இதற்காக நோக்குடை மாதிரி எடுப்பு முறை பயன்படுத்தப்பட்டுள்ளது. பிரதேசத்தின் மொத்த சனத்தொகையையும் உள்ளடக்கியவாறான விதத்தில் 63 வினாக்கொத்துக்கள் விநியோகிக்கப்பட்டிருந்ததுடன் இதற்காக எழுமாற்று மாதிரி எடுப்பு முறை பயன்படுத்தப்பட்டுள்ளது. வினாக்கொத்துக்கள் 19 தொடக்கம் 80 வயதுப்பிரிவினரிடையே பகிரப்பட்டுள்ளது.

இவ்வாய்வானது பின்வரும் கருதுகோள்களை மையப்படுத்தியதாக மேற்கொள்ளப்பட்டுள்ளது.

H<sub>0</sub>: இலத்திரனியல் அரசாங்க செயன்முறைக்கும் அதனை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கு தேவையான காரணிகளுக்கும் இடையில் நெருங்கிய தொடர்பு இல்லை.

H<sub>1</sub>: இலத்திரனியல் அரசாங்க செயன்முறைக்கும் அதனை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கு தேவையான காரணிகளுக்கும் இடையில் நெருங்கிய தொடர்பு உண்டு.

இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கு தேவையான காரணிகளாக நிதிவளம் காணப்படுதல், கணினி அறிவு காணப்படுதல், ஆளணியைக் கொண்டிருத்தல், பரிச்சயமான மொழிகளில் சேவைகளை வழங்கல், இணையப்பாவனை போன்றன காணப்படுகின்றன.

## 3. கலந்துரையாடலும் முடிவும்

மக்கள் தமது வாழ்நாளில் அன்றாடம் சேவைகளைப் பெற்றுக்கொள்ளுவதற்கு நாடுகின்ற ஒரு இடமாக பிரதேச செயலகம் காணப்படுகின்றது. குறிப்பாக பிறப்புச் சான்றிதழ் முதல் இறப்புச் சான்றிதழ் வரை பல்வேறு பிரதேச செயலகத்திலிருந்தே மக்களால் பெற்றுக் கொள்ளப்படுகின்றது. இவ்வாறான பிரதேச செயலகங்களை வினைத்திறனானதாக மாற்றுவதற்காக இலங்கை அரசாங்கம் பல வழிமுறைகளில் முயற்சித்து வருகின்றது. அந்த அடிப்படையில் கல்முனை (முஸ்லிம் பிரிவு) பிரதேச செயலகத்தில் இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தை நடைமுறைப்படுத்துவதிலுள்ள வாய்ப்புக்கள் மற்றும் சவால்கள் என்பனவற்றை அடையாளம் காண விளைகின்றது.

## 4. இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தினை நடைமுறைப்படுத்துவதிலுள்ள வாய்ப்புக்கள்

### 4.1 இலத்திரனியல் அரசாங்கம் பற்றிய மக்களின் அறிவு

இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கும் அதிலிருந்து பயன்களைப் பெற்றுக் கொள்வதற்கும் இலத்திரனியல் அரசாங்கம் பற்றிய அறிவு மிக அவசியமாகக் காணப்படுகின்றது. 2018 பிரதேச செயலகக் கணக்கெடுப்பைப் பொறுத்தவரையில் இப்பிரதேசத்தில் மொத்த

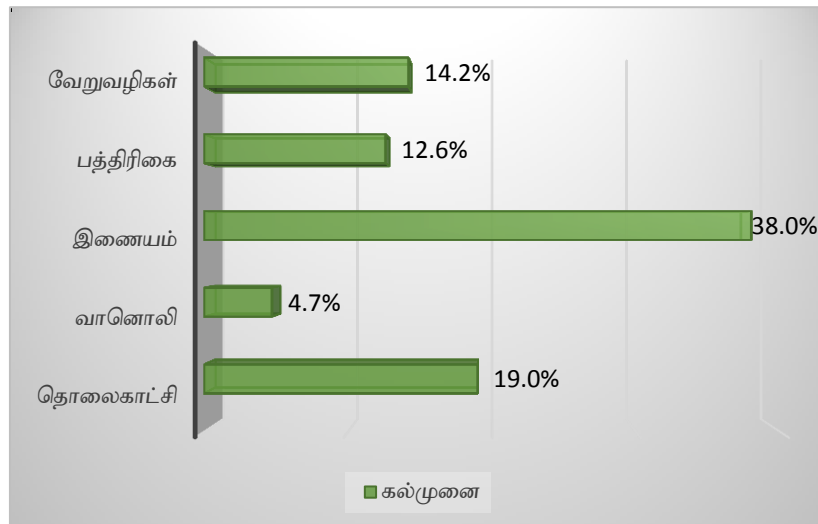
சனத்தொகை 89,082 ஆகும். இதில் 88.5 சதவீதத்தினர் இலத்திரனியல் அரசாங்கம் பற்றி அறிந்து வைத்திருந்தனர். குறிப்பாக 18 தொடக்கம் 35 வயதிற்கு இடைப்பட்ட பெண்களிடமே இவ்வறிவு அதிகமாகக் காணப்பட வந்தது. அதாவது 18 தொடக்கம் 35 வயதிற்கு இடைப்பட்டவர்களில் 66.6 சதவீதமான மக்கள் இலத்திரனியல் அரசாங்கம் பற்றி அறிந்து வைத்திருந்தனர். இவர்களுள் பெண்கள் 36.5 சதவீதத்தினராகக் காணப்பட்டார்கள்.

இப்பிரதேச செயலகத்தில் இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தினை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கு மேலும் சில வாய்ப்புக்கள் காணப்படுகின்றமையையும் பொதுமக்களிடம் வினவப்பட்டிருந்த திறந்த வினாவிற்கு மக்கள் தெரிவித்த கருத்துக்களினூடாகவும் கண்டுகொள்ள முடிந்தது. அதாவது “எமது பிரதேசத்தில் இளைஞர்கள் அதிகமாகக் காணப்பட வருகின்றனர். இளைஞர்களிடையேயான அல்லது புதிய தலைமுறையினரிடத்தில் அதிகளவு தொழில்நுட்ப அறிவு காணப்பட வருகின்றதனால் எதிர்காலங்களில் இங்கு இலத்திரனியல் அரசாங்க முறையை சிறப்பாக நடைமுறைப்படுத்துவது இலகுவானதாகக் காணப்பட வரும்” (தனிப்பட்ட நேர்காணல், மாசு 02, 2020) என்று கூறிய கருத்தானது குறிப்பிடத்தக்கதாகும்.

இலத்திரனியல் அரசாங்கம் தொடர்பான அறிவைப் பல வழிமுறைகளினூடாகவும் மக்கள் பெற்றுக்கொண்டிருந்தனர். ஆய்வுப் பிரதேசத்தில் இது தொடர்பான அறிவைப் பெற்றுக் கொண்ட 88.5 சதவீதமான மக்கள் அவ் அறிவைப் பின்வரும் வழிமுறைகளினூடாகப் பெற்றுக் கொண்டதாகத் தெரிவித்திருந்தனர். அந்தவகையில், 19 சதவீதமானோர் இலத்திரனியல் அரசாங்கம் குறித்து தொலைகாட்சியூடாக அறிந்து கொண்டதாகவும் 4.7 சதவீதமான மக்கள் வானொலி மூலம் அறிந்து கொண்டதாகவும் 38 சதவீதமான மக்கள் இணையத்தினூடாக அறிந்து கொண்டதாகவும் 12.6 சதவீதமான மக்கள் பத்திரிகையூடாக அறிந்து கொண்டதாகவும் 14.2 சதவீதமான மக்கள் வேறு வழிகளான பாடத்திட்டம், துண்டுப்பிரசுரம் மற்றும் முகநூல் போன்றவற்றிலிருந்தும் அறிந்து கொண்டதாகவும் தெரிவித்திருந்ததுடன் விஷேடமாக கிராம சேவகரிடமிருந்தும் அறிந்து கொண்டதாகவும் தெரிவித்திருந்தனர்.

இலத்திரனியல் அரசாங்கம் குறித்த அறிவினை மக்கள் பல்வேறு வழிமுறைகளினூடாகப் பெற்றுக் கொண்ட போதிலும் கூட அதிகமானோர் இணையத்தைப் பயன்படுத்தியே அறிவைப் பெற்றுக்கொண்டிருந்தமை குறிப்பிடத்தக்கதாகும்.

**வரைபு 01: இலத்திரனியல் அரசாங்கம் பற்றிய அறிவைப் பெற்றுக் கொண்ட வழிமுறைகள்**



#### 4.2 அதிகரித்த இணையப்பாவனை

இணையப் பயன்பாட்டினை மையமாகக் கொண்டே இலத்திரனியல் அரசாங்கம் இயங்குகின்றது. அந்த அடிப்படையில் Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) என்ற

அமைப்பினது இலத்திரனியல் அரசாங்கத் திட்டமானது (e – Government Project) இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தை வரையறுக்கையில், “இலத்திரனியல் அரசாங்கம் எனப்படுவது சிறந்த அரசாங்கமொன்றை நிறுவுவதற்காக வேண்டி தகவல் தொடர்பாடல் தொழில்நுட்பத்தை விஷேடமாக இணையத்தளத்தை ஓர் கருவியாகப் பயன்படுத்துவதாகும்” என்று கூறுகிறது (Basu, 2004, p.110). இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தினைப் பொறுத்தவரையில் முழுக்க முழுக்க அதன் செயற்பாடு இணையத்தை மையப்படுத்தியிருக்கின்ற காரணத்தினால் இங்கு மக்களுக்கு சேவைகளை வழங்குகின்ற ஊழியர்களும் சேவைகளைப் பெற்றுக் கொள்கின்ற மக்களும் இணையப்பாவணையைக் கொண்டிருப்பது இன்றியமையாததாகும்.

கல்முனை (முஸ்லிம் பிரிவு) பிரதேச செயலகப் பிரிவுக்கு உட்பட்ட மக்களிடம் இணையப் பாவணை அதிகரித்துக் காணப்பட வருகின்றது. கல்முனை (முஸ்லிம் பிரிவு)ப் பிரதேசத்தில் 90.4 சதவீதமான மக்களால் இணையமானது பயன்படுத்தப்பட்டு வருகின்றது. இவர்களின் இணையப்பாவணையானது மூன்று மட்டங்களில் காணப்பட வந்தது. இதன் பிரகாரம் மிக அதிகமான பாவணையைக் கொண்டோராக 22.2 சதவீதமானவர்களும் அதிகமான பாவணையைக் கொண்டோராக 46 சதவீதமானவர்களும் குறைவான பாவணையைக் கொண்டோராக 19 சதவீதமானவர்களும் 6.3 சதவீதமானவர்கள் மிகக்குறைவான பாவணை வீதத்தையும் கொண்டிருந்தனர். எவ்வாறு இருப்பினும் அதிகமான மக்கள் இணையப்பாவணையைக் கொண்டிருந்ததனையே புள்ளிவிபரங்கள் சுட்டிக்காட்டின.

மக்களிடையேயான இணையப் பாவணையானது மேற்சொன்னவாறாக காணப்படுகின்ற அதேவேளை பிரதேச செயலகங்களில் Lanka Government Network System (LGN) என்ற முறைமையின் கீழ் பிரதேச செயலக ஊழியர்களுக்கான இணைய வசதிகள் செய்தும் கொடுக்கப்பட்டுள்ளன. இம்முறைமையின் கீழ் பதிவு செய்யப்பட்ட ஒவ்வொரு பிரதேச செயலக அலுவலகர்களுக்கும் என 12GBகள் வழங்கப்படுகின்றன. இது பிரதேச செயலகத்தில் தமது பணிகளை இணைய வசதியைப் பயன்படுத்தி செய்கின்ற அலுவலகர்களுக்கு மாத்திரம் வழங்கப்படுகின்றது. இதற்கான பயனர் பெயராக (User Name) அந்தந்த அலுவலகர்களின் தேசிய அடையாள அட்டை இலக்கம் பயன்படுத்தப்படுவதுடன் கடவுச் சொல்லானது அவர்களின் சொந்த விருப்பின் பெயரில் நிர்ணயிக்கப்படும் வருகின்றது. இது எல்லாப் பிரதேச செயலகங்களுக்குமான ஒரு பொதுவான முறையாகக் காணப்பட வருகின்றது. அதேபோல பொதுமக்களின் இணையப் பாவணைக்காகவும் வசதிகள் செய்து தரப்படுகின்றன (தனிப்பட்ட நேர்காணல், மாசு 02, 2020). இந்த LGN முறைமையின் கீழ் பிரதேச செயலக ஊழியர்கள் தாங்கள் இணையத்தைப் பயன்படுத்தி செய்து கொள்ளக் கூடிய விடயங்களை இலகுவாக செய்து கொள்ளக் கூடிய வசதிகள் காணப்படுகின்றது. மேலும் இதனை பதிவு செய்யப்பட்ட ஊழியர்கள் மாத்திரமே பயன்படுத்த முடியும்.

#### **4.3 இலத்திரனியல் அரசாங்கம் அவசியமானது என அதிகமானோரால் கருதப்படுதல்**

இலத்திரனியல் அரசாங்கம் பற்றிய அறிவானது எந்தளவுக்கு அவசியப்படுகின்றதோ அதேயளவுக்கு மக்களால் இலத்திரனியல் அரசாங்கமானது அவசியமான ஒன்றாக ஏற்றுக் கொள்ளப்படவும் வேண்டும். மக்கள் அம்முறையை அவசியமானதாகக் கருதினால் தான் அதனூடாகப் பயன்களைப் பெற்றுக்கொள்ளவும் அதனைப் பயன்படுத்தவும் முனைவார்கள். அந்த வகையில் 88.9 சதவீதமான மக்களால் இலத்திரனியல் அரசாங்கமானது அவசியமான ஒன்றாகக் கருதப்பட்டிருந்தது. இவர்கள் இவ்வாறு கருதுவதற்கான நியாயப்பாடுகள் சிலவற்றையும் முன்வைத்திருந்தனர். குறிப்பாக இலத்திரனியல் அரசாங்கம் சலபமாக காரியங்களைச் செய்ய உதவுகின்றது, கையேட்டு முறைச் சேவைகளை விடவும் விரைவானதாகக் காணப்படுகின்றது, பௌதீக வளங்களைப் பெற்றுக் கொள்ளுவதிலுள்ள செலவுகளைக் குறைப்பதனால் மலிவானதாக விளங்குகின்றது, ஒப்பீட்டளவில் வெளிப்படைத்தன்மை மிக்கது, தொழில்நுட்ப வளர்ச்சியின் தாக்கம் காணப்படுவதனால் நேரத்தை மீதப்படுத்தக் கூடியதாக உள்ளது மற்றும் எங்கிருந்தும் சேவைகளைப் பெற்றுக் கொள்ள உதவுகின்றது போன்ற விடயங்களுடன் உடன்பட்டிருந்தனர். அவர்களின் உடன்பாடானது பின்வரும் நிலையில் காணப்பட்டது.

**அட்டவணை 01: இலத்திரனிய் அரசாங்கத்தின் அவசியம் பற்றிய மக்களின் உடன்பாடு**

சாதகங்கள்	மக்களின் உடன்பாட்டு நிலை
1. சுலபமானது	85.7%
2. விரைவானது	84.1%
3. மலிவானது	61.9%
4. வெளிப்படைத்தன்மையானது	69.8%
5. நேரத்தை மீதப்படுத்தக் கூடியது	82.5%
6. எங்கிருந்தும் சேவைகளைப் பெற்றுக் கொள்ள முடியும்	79.3%

இங்கு 60 சதவீதத்திற்கும் அதிகமான மக்கள் இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தினது ஒவ்வொரு சாதகமான இயல்புகளுடனும் உடன்பாடு கொண்டிருந்தனர். பொதுமக்களின் உடன்பாடு மேற்படி காணப்பட்ட அதேவேளை இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தை அவசியமாகக் கருதிய பிரதேச செயலக ஊழியர்கள் பின்வருமாறு தமது கருத்துக்களை முன்வைத்திருந்தனர்.

சேவைகள் அதிகம் வெளிப்படைத்தன்மையுடனவாகவும் துல்லியமானவையாகவும் காணப்படுவதன் ஊடாக ஊழலானது குறைக்கப்படுகின்றது. அதாவது இங்கு சேவைகள் கணினி மயப்படுத்தப்பட்டுள்ளமையால் யாராலும் போலி வேலைகளைச் செய்ய முடியாது. தவிர செயற்பாடுகளுக்கான பதிவுகள் பேணப்படுவதுநூடாகவும் வெளிப்படைத்தன்மை மிக்கதாகக் காணப்படுகின்றது (தனிப்பட்ட நேர்காணல், மார்ச் 02, 2020). இலத்திரனியல் சேவைகள் அறிமுகப்படுத்தப்படுவதற்கு முன்னர் குறித்த சேவைகளைப் பெற்றுக் கொள்ள விண்ணப்பிக்கும் மக்கள் அதிக காலம் காத்திருக்க வேண்டிய தேவை இருந்தது. ஆனால் இலத்திரனியல் மயப்படுத்தப்பட்ட நிலையில் தற்போது அவை காணப்படுவதனால் காலதாமதமானது ஒப்பீட்டளவில் குறைவாகவே உள்ளது. உதாரணமாக ஓய்வூதியத்தைப் பெற்றுக் கொள்ளல், பிறப்பு, இறப்புச் சான்றிதழைப் பெற்றுக் கொள்ளல் போன்றவற்றைக் கூறலாம் (தனிப்பட்ட நேர்காணல், மார்ச் 02, 2020). சுற்றுநிருபங்களை இலகுவில் பரிமாறிக் கொள்ளக் கூடியதாகக் காணப்படுவதுடன் அவற்றை மக்களுக்கோ அல்லது ஊழியர்களுக்கோ இலகுவில் காட்சிப்படுத்தி விடலாம். இவற்றைப் பற்றி யாருக்காவது அறிவிக்க வேண்டும் என்றாலும் நேரடியாகச் சென்று அவர்களை சந்திக்க வேண்டிய தேவையும் கிடையாது (தனிப்பட்ட நேர்காணல், மார்ச் 02, 2020).

**4.4 சேவை வழங்குவதில் சிறந்த முறையாக இலத்திரனியல் முறைமை கருதப்படுதல்**

மக்கள் அன்றாடம் பெற்றுக்கொள்ளும் சகல சேவைகளையும் கையேட்டு முறை (Manual) மற்றும் இலத்திரனியல் முறை (Electronic) ஆகிய இரண்டு பெரும் பிரிவுகளுக்குள் உள்ளடக்கி விடலாம். இதனை அடிப்படையாகக் கொண்டு இவ்விரண்டு வகைகளிலும் ஆய்வுப் பிரதேசத்தைச் சேர்ந்த மக்கள் அதிகமாக எவ்வகையான சேவை விரும்பப்படுகிறது என ஆராயப்பட்டது. ஆய்வுப் பிரதேசத்தில் இருந்து பெறப்பட்ட எண்ணளவான தரவிற்கு அமைவாக 63.4 சதவீதமானவர்கள் இலத்திரனியல் முறையை சிறந்ததாகக் கருதினர். வினைத்திறனுள்ள சேவைகளைப் பெற்றுக் கொள்ள முடியும் என்ற ஆர்வமே இத்தெரிவுக்கான மூலகாரணமாக அமைந்திருந்தது. இங்கு அதிகமான மக்களால் இலத்திரனியல் முறையே சிறந்தது என்ற பதிலளிக்கப்பட்டிருந்தமையானது சேவை வழங்கும் செயற்பாட்டுக்கு இலத்திரனியல் முறையே சிறந்தது என்ற கருத்தை வலுப்பெறச் செய்தது. இது ஆய்வுப் பிரதேசத்தில் இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தினை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கான ஒரு வாய்ப்பாகும்.

**4.5 இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கான சிறந்த ஆளணி காணப்படுகின்றது**

பொதுத்துறை நிறுவனம் ஒன்றில் இலத்திரனியல் அரசாங்கமானது சிறப்பாக நடைமுறைப்படுத்தப்பட வேண்டும் எனின் அங்கு சிறந்த ஆளணி காணப்பட வேண்டும். காரணம் சிறந்த ஆளணியினர் காணப்பட்டால் இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தை வினைத்திறன்

மிக்க வகையில் செயல்படுத்தவும் மக்களுக்கு சேவைகளைப் பொறுப்புடன் வழங்கவும் முடியும். இந்தவகையில் கல்முனை (முஸ்லிம் பிரிவு) பிரதேச செயலகத்தில் 65 சதவீதமான மக்களால் தங்களுடைய பிரதேச செயலகம் சிறந்த ஆளணியினரைக் கொண்டிருப்பதாக உடன்பாடு காணப்பட வந்ததுடன் பிரதேச செயலகத்தில் வழங்கப்படும் இலத்திரனியல் சேவைகள் பற்றிய நிலைப்பாடு தொடர்பாக வினவப்பட்ட வினாவிற்கு 89 வீதமானோரால் திருப்தி தெரிவிக்கப்பட்டிருந்தது. இத்திருப்தி நிலையும் இவ்விடயத்தை தெளிவுபடுத்துகின்றது.

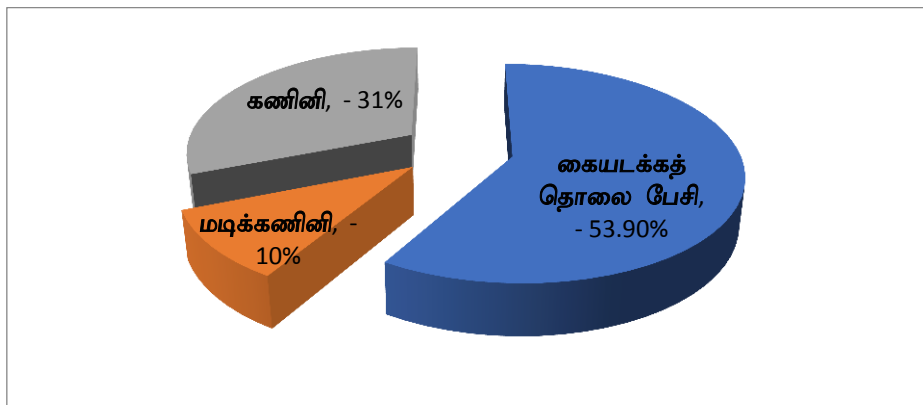
#### 4.6 மக்களிடம் இலத்திரனியல் சேவைகளைப் பெற்றுக்கொண்ட அனுபவம் காணப்படுகின்றமை

மக்களிடம் ஏற்கனவே இலத்திரனியல் சேவைகளைப் பெற்றுக் கொண்ட அனுபவம் இருக்குமாக இருந்தால் இலத்திரனியல் சேவைகளை வழங்கும் முறை ஒன்றை நடைமுறைப்படுத்தும் போது எதிர்நோக்கப்படும் பிரச்சினைகள் குறைவதற்கான வாய்ப்பொன்று உருவாகும். இவ்வாறானதொரு வாய்ப்பு நிலை கல்முனை (முஸ்லிம் பிரிவு)ப் பிரதேச செயலகத்தில் காணப்பட வருகின்றதா என அறிய முயற்சித்த போது ஏற்கனவே இலத்திரனியல் சேவைகளைப் பெற்றுக் கொண்ட அனுபவத்தை தாம் கொண்டுள்ளதாக 92 சதவீதமான மக்களால் தெரிவிக்கப்பட்டது. இப்பிரதேசத்தைச் சேர்ந்த மக்கள் இலத்திரனியல் ஊடாக பொருட்களையும் சேவைகளையும் பெற்றுக் கொள்ளும் அனுபவத்தினைக் கொண்டிருக்கின்றனர். இவ்வாறு அனுபவம் உடையவர்களாகக் காணப்படுகின்ற பட்சத்தில் பிரதேச செயலகங்களில் இலத்திரனியல் சேவைகள் கொண்டு வரப்பட்டாலும் அது அம்மக்களிடம் புதுமையான ஒன்றாகக் காணப்பட வராது. ஆகவே இது சுட்டிக்காட்டத்தக்க ஒரு வாய்ப்பாகும்.

#### 4.7 மக்களால் இலத்திரனியல் சாதனங்கள் பயன்படுத்தப்படுகின்றமை

தற்காலத்தில் இலத்திரனியல் சாதனங்கள் பல்கிப்பெருகியுள்ளன. இலத்திரனியல் சாதனங்கள் எனப்படும் பொழுது இலத்திரனியல் முறையில் அதன் தொழிற்பாடுகளைக் கொண்ட சாதனமாகும். பொதுவாக மக்கள் இலத்திரனியல் சேவைகளைப் பெற்றுக் கொள்ள விளைகையில் அவர்களிடம் இலத்திரனியல் சாதனங்களின் பயன்பாடு காணப்பட வேண்டியது அவசியமாகும். அதன்படி பிரதேச செயலகங்களில் இருந்து இலத்திரனியல் சேவைகள் அல்லது தகவல்கள் வழங்கப்படுகின்ற போது அவற்றைப் பெற்றுக் கொள்பவர்களாக பொது மக்களே காணப்பட வருகின்றனர். கல்முனை (முஸ்லிம் பிரிவு)ப் பிரதேசத்தினை எடுத்துக் கொண்டால் இங்கு 92 சதவீத மக்கள் இலத்திரனியல் சேவைகளைப் பெற்றுக் கொண்ட அனுபவத்தைக் கொண்டிருப்பதாக தெரிவித்தனர். இவர்களிடையே இலத்திரனியல் சாதனங்களின் பயன்பாடும் காணப்பட வந்தது. அந்தவகையில் கையடக்கத் தொலைபேசியைப் பயன்படுத்துபவர்கள் 53.9 வீதமாகவும் மடிக்கணினியைப் பயன்படுத்துபவர்கள் 9.5 வீதமாகவும் கணினியைப் பயன்படுத்துபவர்கள் 28.5 வீதமாகவும் காணப்பட்டனர். இங்கு கையடக்கத் தொலைபேசிப் பாவனையானது அதிகரித்த நிலையிலேயே காணப்பட வருகின்றமை குறிப்பிடத்தக்கது. இச்சாதனங்களின் பாவனையானது இளைஞர்களிடையே அதிகமாகக் காணப்படவந்தமையையும் தரவுகள் சுட்டிக்காட்டின.

#### வரைபு 02: இலத்திரனியல் சாதனங்களின் பயன்பாடு



**4.8 இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கான கணினி அறிவு காணப்படுகின்றது.**

இலத்திரனியல் அரசாங்கம் என்பது தகவல்களையும் சேவைகளையும் இணையத்தைப் பயன்படுத்தி வழங்க விளைகின்ற ஒரு முறையாகும். இவ்வாறு சேவைகளை வழங்குகின்ற ஊழியர்கள் இவ்வறிவைக் கொண்டிருக்க வேண்டியது அவசியமாகும். ஆகவே இதற்கு தொழில்நுட்ப அல்லது கணினி அறிவு இன்றியமையாத ஒன்றாகக் காணப்பட வருகின்றது. ஆய்வுப் பிரதேசத்தில் கணினி அறிவானது எந்நிலையில் காணப்பட வருகின்றது என்பதை அறிந்து கொள்ளும் நோக்கோடு இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தை நடைமுறைப்படுத்துவதற்குத் தேவையான கணினி அறிவு பற்றி வினா எழுப்பப்பட்டிருந்தது. இவ்வினாவிற்கு 70 வீதமானோரால் 'ஆம்' என்ற பதிலளிக்கப்பட்டிருந்தது. இது மிக முக்கியமானதொரு சாத்தியப்பாடாகக் காணப்பட வருகின்றது. மேலும் பிரதேச செயலக ஊழியர்களிடையேயான கணினிப்பாவனையையும் தரவுகள் மற்றும் பிரதேசம் சம்பந்தப்பட்ட புள்ளிவிபரங்கள் என்பன கணினிமயப்படுத்தப்பட்டிருந்தமையையும் அவதானத்தின் போது கண்டுகொள்ளப்பட்டது.

**4.9 பிரதேச செயலக வலைத்தளங்கள் காலத்திற்கு காலம் புதுப்பிக்கப்படுதல்**

வினைத்திறன் மிக்க சேவைகளையும் தகவல்களையும் மக்கள் பெற்றுக் கொள்ள வேண்டுமானால் அவை காலத்திற்கேற்றனவாகவும் உண்மைத் தன்மை மிக்கவாகவும் அமையப் பெற வேண்டும். இலங்கையிலுள்ள சகல பிரதேச செயலகங்களுக்கும் இவ்வாறான வலைத்தளங்கள் காணப்பட வருகின்றன. அந்த அடிப்படையில் கல்முனை (முஸ்லிம் பிரிவு) பிரதேச செயலகமானது [www.kalmunai.ds.gov.lk](http://www.kalmunai.ds.gov.lk) என்ற வலைத்தள முகவரியின் கீழும் தத்தமது பிரதேச செயலகங்கள் குறித்த தகவல்களை வழங்கி வருகின்றமை குறிப்பிடத்தக்க விடயமாகக் காணப்பட வருகின்றது. அந்த அடிப்படையில் "பிரதேச செயலக வலைத்தளத்தில் உரிய காலத்தில் இடம்பெற்ற நிகழ்வுகள் புகைப்படங்களுடன் பதிவேற்றம் செய்யப்படுகின்றன" (தனிப்பட்ட நேர்காணல், மார்ச் 02, 2020). என்ற கூறப்பட்ட கருத்தானது பிரதேச செயலக வலைத்தளங்கள் காலத்திற்கு காலம் புதுப்பிக்கப்படுகின்றன என்பதற்கு சான்றாக அமைந்தது.

**4.10 போதியளவு நிதிவளம் காணப்படுதல்**

இலத்திரனியல் அரசாங்கமானது நடைமுறைப்படுத்தப்பட வேண்டுமெனில் அதற்குப் போதியளவான நிதிவளம் காணப்பட வேண்டும். காரணம் நிதிவளமானது இலத்திரனியல் அரசாங்கத்துக்கான பெளதீக வளங்களை கொள்வனவு செய்வதிலும் பயிற்சிகளை வழங்குவதற்கும் இன்றியமையாததாகக் காணப்படுகின்றது. இக்காரணி தொடர்பாக வினவப்பட்ட போது அதற்காக கிடைக்கப்பட்ட பதிலானது கல்முனை (முஸ்லிம் பிரிவு)ப் பிரதேச செயலகத்தில் இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தை நடைமுறைப்படுத்துவதற்குத் தேவையான போதியளவு நிதிவளம் காணப்படுவதாகத் தரவுகள் காட்டின. 69.8 சதவீதமான மக்கள் போதியளவான நிதிவளம் காணப்படுகின்றதாக உடன்பாடு தெரிவித்திருந்தனர்.

**4.11 பிரதேச செயலக வலைத்தளங்கள் மக்களின் தேவைகளை நிறைவேற்றல்**

இலத்திரனியல் அரசாங்க முறையின் கீழ் வலைத்தளங்கள் எனப்படுபவை மிக முக்கியமானவையாகக் காணப்படுகின்றன. இவ்விரு ஆய்வுப் பிரதேசங்களிலும் இலத்திரனியல் சேவைகளை வழங்குகின்ற பிரதேச செயலக வலைத்தளங்கள் குறித்து அவை மக்களின் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யக் கூடியவாறு அமைகின்றனவா என கல்முனை (முஸ்லிம் பிரிவு)ப் பிரதேச மக்களிடம் இது பற்றி வினவப்பட்ட போது பிரதேச செயலக வலைத்தளங்கள் மக்களின் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் வகையில் அமைந்துள்ளதாக 55.5 சதவீதமான மக்களிடம் உடன்பாடு காணப்பட வந்தது.

**4.12 மக்களால் அதிகமாக இலத்திரனியல் சேவைகள் நுகரப்படுதல்.**

மக்கள் இலத்திரனியல் முறையில் அமைந்த சேவைகளை விரும்பினாலும் யதார்த்தத்தில் இவர்களால் இலத்திரனியல் சேவைகள் அதிகமாக நுகரப்பட்டால் அது இலத்திரனியல் அரசாங்க முறையை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கான ஒரு வாய்ப்பாக அமையும். கல்முனை (முஸ்லிம்



பிரிவு)ப் பிரதேசத்தைச் சேர்ந்த மக்களின் கருத்துக்களின் பிரகாரம் இங்குள்ள மக்களால் அதிகமாக இலத்திரனியல் முறையில் அமைந்த சேவைகள் நுகரப்படுவதாகத் தெரிவிக்கப்பட்டிருந்தது. 71.4 சதவீதத்தினரால் இக்கருத்து தொடர்பில் உடன்பாடு எட்டப்பட்டு இருந்தது.

## 5. இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தினை நடைமுறைப்படுத்துவதில் உள்ள சவால்கள்

### 5.1 சகல மக்களும் இலத்திரனியல் அரசாங்கம் பற்றி அறிந்திருக்கவில்லை

பிரதேச செயலகங்களினால் வழங்கப்படுகின்ற சேவைகளும் தகவல்களும் குறிப்பிட்ட ஒரு பிரிவினருக்கு மாத்திரம் வழங்கப்படுவதில்லை. மாறாக அந்தந்த பிரதேச செயலகப் பிரிவினருள் அடங்குகின்ற சகல மக்களுக்கும் இச்சேவைகள் வழங்கப்படுகின்றன. இதனால் இந்நிறுவனங்கள் யாவும் முழுமையாக இலத்திரனியல் மயப்படுத்தப்பட்டு இலத்திரனியல் அரசாங்கச் செயல்முறைக்குள் உள்வாங்கப்படுவதற்கு மக்கள் அனைவரும் இலத்திரனியல் அரசாங்கம் பற்றி அறிந்து வைத்திருக்க வேண்டிய கட்டாயம் காணப்பட வருகின்றது. கல்முனை (முஸ்லிம் பிரிவு)ப் பிரதேச மக்களில் 11.1 சதவீதமான மக்கள் இலத்திரனியல் அரசாங்கம் என்றால் என்ன என்று அறிந்திருக்கவில்லை. குறிப்பாக 35 வயதுக்கு மேற்பட்டவர்களிடமும் ஆண்களிடமும் இலத்திரனியல் அரசாங்கம் தொடர்பான அறிவு குறைவாகவே காணப்பட வருகின்றது. கணினியறிவு கொண்டவர்கள் மற்றும் கல்வியறிவு கொண்டவர்களிடமும் கூட இலத்திரனியல் அரசாங்கம் தொடர்பான விழிப்புணர்வும் பயிற்சியும் மிகக் குறைவாகவே தான் காணப்பட வருகின்றது. மேலும் இம்மக்களால் இலத்திரனியல் அரசாங்கமானது அவசியமற்ற ஒன்றாகவும் பார்க்கப்படுகிறது. பாதுகாப்பு மற்றும் தனியுரிமை மீதான சைபர் தாக்குதல்கள் பற்றிய அச்சம் என்பன காரணமாக சிலரால் இலத்திரனியல் அரசாங்கமானது அவசியமற்ற ஒன்றாகக் கருதப்படுகின்றது. இவர்கள் கையேட்டு முறையை பரிந்துரைக்கின்றமையும் குறிப்பிடத்தக்கது. தவிர ஆய்வுக்குட்படுத்தப்பட்ட மாதிரிகளில் 7.9 சதவீதமானவர்கள் தாம் இலத்திரனியல் சேவைகளைப் பெற்றுக் கொள்ளவில்லை என தெரிவித்திருந்தனர். மேலும் மக்கள் இது குறித்து தெரிவிக்கையில், “பெரும்பாலான மக்களிடம் இலத்திரனியல் அரசாங்கம் பற்றிய அறிவு காணப்படுவதில்லை.” என்றும் “எல்லா மக்களுக்கும் இலத்திரனியல் அரசாங்கம் பற்றித் தெரியாது. குறிப்பாக இளம் தலைமுறையினரே அதிகமாக இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தைப் பற்றி அறிந்து வைத்துள்ளனர். கிராமப்புற மக்கள் மற்றும் பாமர மக்களால் அது பற்றி விளங்கிக் கொள்ள இயலாது. மேலும் இலத்திரனியல் அரசாங்கம் பற்றி அறிந்து வைத்துள்ள மக்களில் கூட சிலருக்கு பிரதேச செயலகத்தில் என்ன வகையான இலத்திரனியல் முறைகள் பின்பற்றப்படுகின்றன என்பது பற்றிய அறிவு போதாது இருக்கலாம்” என்ற பதிலானது அதிகமாக கிடைக்கப் பெற்றிருந்தது.

### 5.2 அதிகமான மக்களுக்கு ஒரே தடவையில் சேவைகளை வழங்க முடியாதுள்ளது.

அதிகமான மக்களுக்கு ஒரே தடவையில் இலத்திரனியல் சேவைகளை வழங்க முடியாதுள்ளது (தனிப்பட்ட நேர்காணல், மார்ச் 02, 2020) என நேர்காணல்களின் போது தெரிவிக்கப்பட்டிருந்ததுடன் அதனை ஒரு சவாலாக ஊழியர்கள் காண்கின்றனர். மக்களால் விரும்பிய இடங்களில் இருந்து கொண்டு சுயமாகச் சேவைகளைப் பெற்றுக் கொள்ள முடியாதுள்ளது. இதனால் குறித்த சேவைகளை பெற்றுக் கொள்வதற்காக பிரதேச செயலகங்களுக்கு அதிகமான மக்கள் வரும் பொழுது அவர்களுக்கு ஒரே தடவையில் இலத்திரனியல் சேவைகளை வழங்குவது பாரிய சுமையாகக் காணப்பட வருவதுடன் இடர்பாடுகளைச் சந்திக்க நேரிடுவதனையும் பிரதேச செயலக ஊழியர்கள் சவாலாகக் கருதுகின்றமை குறிப்பிடத்தக்கது.

### 5.3 இணைய வசதியைப் பெற்றுக் கொள்ளும் போது முகம் கொடுக்கும் சிக்கல்கள்

அதிகரித்த இணையப் பாவனையானது இவ்விரண்டு பிரதேசங்களிலும் கண்டு கொள்ளப்பட்ட வாய்ப்பாகக் காணப்படுகின்ற அதே நேரம் கிடைக்கப்பெற்ற தகவல்களின் படி கல்முனை

(முஸ்லிம் பிரிவு)ப் பிரதேசத்தைச் சேர்ந்த மக்களில் 9.5 வீதமானோர் இணையத்தைப் பயன்படுத்தாதவர்களாகவும் 7.9 வீதமானோர் இலத்திரனியல் சேவைகளைப் பெற்றுக் கொள்ளுவதற்கு என எந்த ஒரு இலத்திரனியல் சாதனத்தையும் பயன்படுத்தாதவர்களாகவும் காணப்படுகின்றனர். மக்கள் இணைய வசதியைப் பெற்றுக் கொள்ளுவதிலுள்ள வசதியின்மை, இலத்திரனியல் சேவைகளைப் பெற்றுக் கொள்ளுவதற்கென வலைத்தளங்களை பயன்படுத்தத் தெரியாமை போன்றனவற்றை இதற்கான தடைகளாகக் கூறலாம். மேலும் சவால்கள் பற்றிய திறந்த வினாவுக்கு பதிலளித்த மக்கள் தெரிவிக்கையில் அனைத்து மக்களாலும் இலத்திரனியல் சாதனங்களை கொள்வனவு செய்ய முடியாத அளவிற்கு அவற்றின் விலை அதிகமாகக் காணப்படுகின்றது என்றும் கூறியிருந்தனர். இது போன்ற காரணிகள் இவ்விடயத்தில் செல்வாக்குச் செலுத்துகின்றன. இது தவிர இணையத்தைப் பயன்படுத்தி சேவைகளை வழங்கும் போது அல்லது சேவைகளைப் பெற்றுக் கொள்ளும் போது ஏற்படும் பாரிய சிக்கலாக பொதுமக்களாலும் பிரதேச செயலக ஊழியர்களாலும் அடையாளம் காணப்பட்ட ஒரு விடயமாக இணையத்தின் வேகம் மற்றும் முழுத் தழுவு அளவு (coverage) காணப்பட்டது. இது காலநிலை மற்றும் பிற காரணிகளின் தாக்கத்துக்கு உட்படக் கூடிய சாத்தியப்பாடு காணப்படுவதனால் இணையத்தைப் பயன்படுத்தி சில சமயங்களில் சேவைகளை வழங்கும் போது இடர்பாடுகளுக்கு முகம் கொடுக்க வேண்டிய சூழ்நிலை உருவாக வருகின்றது. இவ்வாறான சூழ்நிலையால் ஆவணங்களை உரிய நேரத்திற்கு பதிவிறக்கவோ பகிரவோ முடியாமற் போவதுடன் கால தாமதத்திற்குமான வாய்ப்புக்கள் காணப்படுகின்றன (தனிப்பட்ட நேர்காணல், மார்ச் 02, 2020). மேலும் “சில மக்கள் இணையத்தை வாட்ஸ்அப், முகநூல், யூ டியூப் மற்றும் டிவிட்டர் போன்ற சமூக வலைத்தளப் பாவனைக்காக மட்டும் பயன்படுத்துகின்றனர். அதேநேரம் இவர்களுக்கு இலத்திரனியல் சேவைகளையும் தகவல்களையும் எவ்வாறு பெற்றுக் கொள்ளுவது என்ற தெளிவு இருப்பதில்லை. அதேபோல இணையத்தைப் பயனுள்ள விதத்தில் பயன்படுத்தும் முறையைப் பற்றி அறிந்தும் வைத்திருக்க மாட்டார்கள்.” தவிர “சகல மக்களாலும் இணையப் பாவனையை பெற முடியாத சூழ்நிலை காணப்பட வருகின்றது. அதேநேரம் வசதியற்றோர் பாவிப்பதற்காக இலவசமாக இணையப் பாவனை வழங்கும் முறை ஒன்றும் கிடையாது.” போன்ற கருத்துக்களும் தெரிவிக்கப்பட்டன.

இவ்வாறு இணையப் பாவனை குறித்த தெளிவின்மை, இணையத்தின் வேகம் மந்த கதியை அடைதல் மற்றும் இலவச இணையப் பாவனை கிடையாது போன்ற விடயங்களும் இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தை நடைமுறைப்படுத்துவதிலுள்ள இணையம் சார்ந்த பிரச்சினைகளாகவே பார்க்கப்படுகின்றன.

#### 5.4 இலத்திரனியல் அரசாங்கம் குறித்தான அச்சம் நிலவுதல்

இணையத்தினைப் பயன்படுத்தி சேவைகளை அல்லது தகவல்களை பெற்றுக் கொள்ளும் போது தங்களது தனிப்பட்ட தகவல்கள் திருடப்படலாம் அல்லது வெளிநாடுகளுக்கு தங்களைப் பற்றிய தகவல்கள் கடத்தப்படலாம் என்ற அச்சம் மக்களிடம் காணப்பட வருவதாக பதில் அளிக்கப்பட்டிருந்தது. உண்மையில் இலத்திரனியல் அரசாங்கம் குறித்தான மிக முக்கியமான சவால்களில் மக்களுக்கு தங்களின் தனியுரிமை பாதிக்கப்பட்டு விடலாம் என்ற அச்சமானது சுட்டிக் காட்டத்தக்கதொரு விடயமாகவுள்ளது. இவ்வாறான சிக்கலின் காரணமாக மக்களால் இலத்திரனியல் அரசாங்க முறையை முழுமையாக ஏற்றுக் கொள்ளுவதில் மற்றும் பயன்படுத்துவதில் தயக்கம் காட்டப்படுகின்றது.

உதாரணமாக, “மக்களுக்கு மின்னஞ்சலூடாக முறைப்பாடுகளைச் செய்யக் கூடிய வசதிகள் காணப்பட வருகின்றதோடு பிரதேச செயலகங்களுடைய வலைத்தளங்களிலிருந்து பிரதேச செயலகம் தொடர்பான தகவல்களையும் பெற்றுக் கொள்ளலாம். ஆனால் பொது மக்களிடமிருந்து மின்னஞ்சல் ஊடான முறைப்பாடுகள் எதுவும் இதுவரை கிடைக்கப் பெறவில்லை” (தனிப்பட்ட நேர்காணல், மார்ச் 02, 2020) என நேர்காணலொன்றில் தெரிவிக்கப்பட்டது. இதுவும் இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தினை நடைமுறைப்படுத்துவதில் உள்ள ஒரு பாரிய சவாலாகும். மக்களிடம் காணப்பட வருகின்ற இத்தகு அச்ச உணர்வின் காரணமாக இலத்திரனியல்

சேவைகளை கையாளுவதற்கான தன்மை குறைவாகக் காணப்பட வருகின்றது என்பதனை இச்செயற்பாடு உணர்த்தக் கூடியதாகவுள்ளது.

### 5.5 ஆளணி உண்டு பயிற்சியில்லை

இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தினைப் பொறுத்தவரையில் தொழில்நுட்ப அறிவும் கணினியறிவும் இன்றியமையாததாகக் காணப்படவருகின்றன. இவற்றோடு பயிற்சியும் அவசியமாகும். இருப்பினும் போதியளவான பயிற்சி இல்லாமையானது அதிகமான ஆளணியினரைக் கொண்டிருந்த போதிலும் இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தினை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கான சவாலாகக் காணப்பட்டது.

நேர்காணல்களின் போது இலத்திரனியல் அரசாங்கமுறையை நடைமுறைப்படுத்துவதற்குத் தேவையான போதியளவான பயிற்சியானது ஆளணியினரிடையே குறைவாகக் காணப்படுவதாகத் தெரிவிக்கப்பட்டிருந்தது. இந்நிலையானது போதியளவான ஆளணியினர் காணப்பட்ட போதிலும் கூட இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தை பிரதேச செயலகங்களில் நடைமுறைப்படுத்துவதற்கான சவாலாகக் காணப்பட்டது.

### 5.6 மொழிப்பிரச்சினை

மக்கள் தங்களுடைய அன்றாட வாழ்வில் கருத்துக்களைப் பரிமாறிக் கொள்ளுவதில் மொழியானது இன்றியமையாத வகிபாகத்தினை செலுத்த வருகின்றது. கருத்துப் பரிமாற்றத்தின் போது வார்த்தைகளாயினும் எழுத்துக்களாயினும் அங்கு மொழி தலைமைப் பாத்திரத்தை எடுத்துக்கொள்ள வருகிறது. மக்கள் தங்களுக்குப் பரிச்சயமான மொழியினூடாக நாளாந்த தேவைகளை நிறைவேற்றுவதனை சௌகரியம் மிக்க விடயமாகக் காண்கின்றனர். இதனால் தங்களுக்குப் பரிச்சயமான மொழிகளிலேயே சேவைகளையும் பெற்றுக் கொள்ள எண்ணுகின்றனர். ஆய்வுப் பிரதேசமான கல்முனை (முஸ்லிம் பிரிவு) இலங்கையின் கிழக்கு மாகாணத்தில் அமைந்துள்ள பிரதேசமாகும். கிழக்கு மாகாணமானது தமிழ் பேசும் மக்கள் செறிந்து வாழ்கின்ற பகுதியாகக் காணப்பட வருகின்றது. அதிலும் ஆய்வுப் பிரதேசத்திலும் தமிழே அதிகமாகப் பேசப்பட்டு வருகின்றது.

2018 பிரதேச செயலகக் கணக்கெடுப்பின் படி ஏறத்தாழ 3 பௌத்தக் குடும்பங்களும் 16 இந்துக் குடும்பங்களும் 14,348 இஸ்லாமியக் குடும்பங்களும் இங்கு வாழ்ந்துவருகின்றனர். இம்மக்களில் இந்துக்களும் இஸ்லாமியர்களும் தாய்மொழியாகத் தமிழைப் பேசக் கூடியவர்களாவர். இது இப்பிரதேசத்தில் மக்களின் மொழிப்பாவனையைச் சுட்டிக்காட்டும் அதேநேரம் இப்பிரதேச மாணவர்களின் கல்வித்துறையிலும் தமிழ் மொழியானது அதிக வகிபாகத்தினை எடுத்துக்கொண்டுள்ளதனையும் பிரதேச செயலகக் கணக்கெடுப்பு சுட்டிக்காட்டுகின்றது. அதாவது இங்கு ஆங்கில மொழி மூலம் கல்விகற்கும் மாணவர்களின் எண்ணிக்கை 333ஆகக் காணப்படுகின்ற வேளையில் தமிழ் மொழிமூலம் கல்விகற்கும் மாணவர்கள் 12,564 பேராகக் காணப்படுகின்றனர். இப்புள்ளிவிபரங்களின் பிரகாரம் இப்பிரதேச மக்களிடையே தமிழ் மொழிப்பாவனையானது அதிகரித்த நிலையிலுள்ளதனைக் காணலாம்.

இப்பிரதேசத்தின் பிரதேச செயலகத்தில் சேவைகள் மும்மொழியிலும் வழங்கப்பட்டு வந்தாலும் கூட பெரும்பாலான இலத்திரனியல் சேவைகள் ஆங்கில மொழியினூடாகவே வழங்கப்படுவதாக பெற்றுக் கொண்ட தரவுகள் பின்வருமாறு பெறப்பட்டிருந்தன 26.9 வீதமானோர் தமிழ் மொழி எனவும் 73 வீதமானோர் ஆங்கிலம் எனவும் தெரிவித்திருந்தனர். ஆங்கிலம் இப்பிரதேசத்தின் சகல மக்களுக்கும் பரிச்சயமான மொழியல்ல என்பதோடு இலத்திரனியல் சேவைகளைப் பெற்றுக் கொள்ளுவதில் இந்நிலை ஒரு சவாலாகக் காணப்பட வருகின்றது.

### 5.7 எங்கிருந்தும் சேவைகளைப் பெற்றுக்கொள்ள முடியாது

ஆய்வுப் பிரதேசத்தில் இருந்து பெற்றுக் கொண்ட தரவுகளுக்கு அமைவாக இப்பிரதேச செயலகத்தில் இருந்து பெற்றுக் கொள்ளும் இலத்திரனியல் சேவைகளான தேசிய அடையாள அட்டைக்காக விண்ணப்பித்தல், மோட்டார் வாகன அனுமதிப் பத்திரங்களை புதுப்பித்தல், பிறப்பு,

இறப்பு மற்றும் திருமணச் சான்றிதழ்களை வழங்கல், ஓய்வூதியத்திற்காக விண்ணப்பித்தல், ஓய்வூதிய அங்கத்துவ இலக்கம் பெறல், தொழில் சார் விண்ணப்பங்களைப் பெறல் போன்ற பல சேவைகளைப் பெற்றுக் கொள்ளுவதற்காக பிரதேச செயலகத்திற்கே நேரடியாக மக்கள் விஜயம் செய்ய வேண்டிய தேவை காணப்பட வருகின்றது.

இதனால் பொது மக்களால் எங்கிருந்தும் இச்சேவைகளைப் பெற்றுக் கொள்ள முடியாது. இவ்வாறு சேவை வழங்குகின்ற மென்பொருட்களை பிரதேச செயலக ஊழியர்களே இயக்குகின்றனர். மக்கள் தாமாக இயக்குவதற்கு இடமளிக்கப்படுவதில்லை. மக்களால் இலத்திரனியல் சேவைகளுக்கு சுயமாக விண்ணப்பிக்க முடியாது. பிரதேச செயலகங்களுக்கு நேரடியாக விஜயம் செய்யாமல் எங்கிருந்தவாறும் இலத்திரனியல் சேவைகளையும் தகவல்களையும் பெற்றுக் கொள்ள முடிகிறதா என வினாக்கொத்துக்களில் கேட்கப்பட்ட கேள்விக்கு 54 சதவீதமான மக்கள் 'இல்லை' என்று பதில் அளித்திருந்தனர்.

இலத்திரனியல் அரசாங்கமானது நடைமுறைப்படுத்தப்படுவதற்கு அவசியமான காரணிகள் முன்னைய ஆய்வுகளின் மீளாய்விலிருந்து அடையாளம் காணப்பட்டிருந்தது. இவற்றை மாறிலிகளாகவும் இலத்திரனியல் அரசாங்கச் செயல்முறையை மாறியாகவும் கொண்டு இவ்ஆய்வுக்கான கருதுகோள்கள் உருவாக்கப்பட்டிருந்ததுடன் இக்கருதுகோள்களுக்கான காரணிகள் ஒவ்வொன்றும் வினாக்கொத்துக்களில் இருந்து பெறப்பட்ட முதலாம் நிலைத் தரவுகளின் அடிப்படையில் MS Excel (2007)ஐப் பயன்படுத்தி பகுப்பாய்வு செய்யப்பட்டிருந்தது. இதன் படி P- Value ஐக் கண்டறிந்து ஆய்வுக் கருதுகோள்கள் பரிசீலிக்கப்பட்டது.

#### அட்டவணை 02: கருதுகோள் பகுப்பாய்வு

இலத்திரனியல் அரசாங்கத்திற்கு அவசியமான காரணிகள் (மாறிலி)	பெறுமானம் - P(T<=t) one-tail (P- Value)	ஆய்வுக் கருதுகோள் பகுப்பாய்வு	
		H <sub>0</sub>	H <sub>1</sub>
1. போதியளவான நிதிவளம்	0.003		✓
2. ஆளணியைக் கொண்டிருத்தல்	0.002		✓
3. பரிச்சயமான மொழிகளில் சேவை வழங்கல்	0.429	✓	
4. கணினி அறிவு காணப்படுதல்	0.003		✓
5. இணையப் பாவனை	0.001		✓

இப்பகுப்பாய்வின் படி 4/5 காரணிகள் “இலத்திரனியல் அரசாங்க செயல்முறைக்கும் அதனை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கு தேவையான காரணிகளுக்கும் இடையில் நெருங்கிய தொடர்பு உண்டு.” என்ற கருதுகோளை நிரூபிப்பதாக அமைந்தன. இதன்பிரகாரம் இக்காரணிகளுக்கும் இலத்திரனியல் அரசாங்கத்திற்கும் நெருங்கிய தொடர்பு இருப்பது கண்டறியப்பட்டது. இதனூடாக கருதுகோள் 'H<sub>1</sub>' நிரூபிக்கப்படுகின்றது.

#### 6. முடிவுரைகளும் பரிந்துரைகளும்

இவ்வாய்வினூடாகக் கண்டு கொள்ளப்பட்ட விடயங்களின் அடிப்படையில் இப்பிரதேச செயலகத்தில் இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தினை முழுமையாக நடைமுறைப்படுத்தி அதனூடாக மக்களுக்கான சேவைகளையோ வணிகப் பங்குதாரர்களுக்கான சேவைகளையோ அல்லது நிறுவனத்திற்குள்ளான வேலைகளையோ பூரணமாக இலத்திரனியல் மயப்படுத்த முடியாதுள்ளது. இதற்குப் பின்னணியாக சில சவால்கள் காணப்பட வருகின்றன. இருப்பினும் இப்பொதுத்துறை

நிறுவனங்கள் முற்று முழுதாக கையேட்டு முறைகளை (Manual) மாத்திரம் நடைமுறைப்படுத்தவும் இல்லை. ஓரளவுக்கு இலத்திரனியல் மயப்படுத்தப்பட்டனவாக காணப்படவும் வருகின்றன. அவ்வாறெனில் இங்கு இலத்திரனியல் அரசாங்கமுறையை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கான வாய்ப்புக்களும் காணப்பட வருகின்றன. வாய்ப்புக்கள் காணப்பட வருகின்ற போதிலும் கூட சவால்களும் அவற்றோடு ஒன்றிணைந்து விடுகின்றதே முழுதளவிலான இலத்திரனியல் அரசாங்க முறையை ஆய்வுப்பிரதேசத்தில் நடைமுறைப்படுத்துவதற்குள்ள தடையாக காணப்பட வருகின்றது.

இலத்திரனியல் அரசாங்க முறையை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கு குறித்த ஒரு இடத்தில் வாய்ப்புக்கள் காணப்பட வேண்டியது அவசியமாகும். சான்றுகளின் மீளாய்விற்கு அமைய பெரும்பாலான ஆய்வுகள் இலத்திரனியல் அரசாங்க முறையை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கு உள்ள சவால்கள் தொடர்பாகவே ஆராய வருகின்றன. இவ்வாய்வானது வாய்ப்புக்கள் பற்றியும் நடைமுறை ரீதியில் கண்டறிந்துள்ளது. இதன்பிரகரம் குறித்த ஒரு இடத்தில் இலத்திரனியல் அரசாங்க முறையை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கு வாய்ப்புக்கள் அவசியமாக உள்ளது. அதேபோல எவ்வளவு தான் வாய்ப்புக்கள் காணப்பட்டாலும் கூட அவற்றோடு சவால்கள் பின்னிப்பிணைந்து விடுமெனில் இங்கு இலத்திரனியல் அரசாங்கச் செயன்முறை முழுமை பெற முடிவதில்லை என்பதனை இவ்வாய்வு கண்டு கொண்டுள்ளது. உதாரணமாக இணையப்பாவனை காணப்பட்டாலும் கூட இணையத்தை முறையாகக் கையாளத் தெரியவில்லை என்றால் இங்கு இலத்திரனியல் அரசாங்கச் செயன்முறை சவாலாகுகின்றது.

அதேபோன்று பெரும்பாலான மக்களிடம் இரத்திரனியல் அரசாங்கம் குறித்த அறிவானது காணப்பட வருகிறது என்றாலும் அவ்வறிவு சகல மக்களிடமும் காணப்படவில்லை, மக்களிடையே இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கான ஆர்வம் காணப்பட்ட போதிலும் தங்களது தனியுரிமை பாதிக்கப்பட்டு விடும் என்பது தொடர்பான அச்சமும் காணப்பட வருகின்றது. அதிகரித்த இணையப் பாவனையானது காணப்பட வருகின்ற அதேநேரம், இணையத்தின் வேகம் மற்றும் முழுத் தழுவு அளவு (coverage) என்பன சவாலாகக் காணப்பட வருகின்றது. சிறந்த ஆளணியானது காணப்பட வந்தாலும் ஆளணியினரிடையே போதியளவான பயிற்சியானது காணப்பட வருவதில்லை. வலைத்தளங்கள் நிர்மாணிக்கப்பட்டுள்ள போதிலும் இவை மக்களின் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்வனவாகக் காணப்படுவதில்லை மற்றும் மக்கள் இலத்திரனியல் முறைச் சேவைகளை சிறந்ததாகக் கண்டு கொண்ட போதிலும் யதார்த்தத்தில் கையேட்டு முறையிலமைந்த சேவைகளையே அதிகமாக நுகருகின்றமை போன்ற பல விடயங்களில் வாய்ப்புக்களும் சவால்களும் ஒன்றோடொன்று பின்னிப் பிணைந்ததாகவே காணப்படுகின்றன.

இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தை மேலும் துரிதப்படுத்த மக்களுக்கு இலத்திரனியல் அரசாங்கம் பற்றிய விழிப்புணர்வு அதிகம் வழங்கப்பட வேண்டும். பிரதேச செயலகங்கள் தங்களிடமுள்ள சேவைகளைப் பற்றி மக்களுக்கு சமூக ஊடகங்கள் வாயிலாகவும் துண்டுப்பிரசுரங்கள் வாயிலாகவும் அறிவிப்புப் பலகை வாயிலாகவும் அறியப்படுத்துவதாக தெரிவிக்கப்பட்டது. எனினும் இச்செயற்பாட்டை மேலும் விரிவுபடுத்த வேண்டும். அதாவது கிராம சேவகர்கள் ஊடாக கிராமிய மட்டத்திலுள்ள மக்களுக்கும் விழிப்புணர்வுக் கருத்தரங்குகளை நடாத்துவதுடன் நிறுவன ரீதியிலும் இம்முயற்சியை முன்னெடுக்கலாம். இதன்போது இலத்திரனியல் அரசாங்கம் என்றால் என்ன? அதன் அவசியம், சாதக பாதகங்கள் பற்றியும் மக்களுக்கு தெளிவுபடுத்துவது சாலச் சிறந்தது.

கணினியறிவு மற்றும் பயிற்சி கொண்ட ஊழியர்களின் எண்ணிக்கையை அதிகரிக்க வேண்டும். ஒவ்வொரு பிரிவின் கீழும் உள்ள இலத்திரனியல் சேவைகளை மக்களுக்கு வழங்க பல ஊழியர்கள் நியமிக்கப்பட்டால் மக்கள் சேவைகளைப் பெற்றுக் கொள்ள குறித்த ஊழியருக்காக மட்டும் காத்திருக்க வேண்டிய தேவை ஏற்படாது. அது மட்டுமன்றி சேவைகளை வழங்குவதற்கான நிலையங்களை பல்வேறு இடங்களிலும் உருவாக்கி, இலத்திரனியல் சேவைகளை வழங்கத்தக்க இயலுமையுள்ள ஊழியர்களின் எண்ணிக்கையையும் அவர்களுக்கான வளங்களையும் அதிகரிக்க வேண்டும்.

இணைய வசதியை கொண்டிருக்காத மக்களும் சேவைகளைப் பெற்றுக் கொள்ளும் வகையில் இலவசமாக சேவைகளை வழங்கக் கூடிய இலத்திரனியல் சேவை நிலையங்கள் அரசாங்கத்தின் உதவியுடன் அமைக்கப்பட வேண்டும். இதேநேரம் இணையத்தை பாவிப்போரில் வெறுமனே சமூகவலைத்தளங்களை மட்டும் பாவிக்கின்ற மக்களுக்கு இணையத்தைப் பயன்படுத்தி இலத்திரனியல் சேவைகளையும் பெற்றுக் கொள்ளுவதற்கான முறையையும் மக்களுக்கு தெளிவுபடுத்த வேண்டும்.

இலங்கையில் காணப்பட வருகின்ற இலத்திரனியல் சட்டங்கள் குறித்து மக்களுக்கு தெளிவுபடுத்தப்பட வேண்டும். உதாரணமாக இலங்கையில் இலத்திரனியல் அரசாங்கம் குறித்து கணினிக் குற்றங்கள் சம்பந்தமான 2007ம் ஆண்டின் 24ம் இலக்கச் சட்டம், 2003ம் ஆண்டின் 36ம் இலக்க புலமைச் சொத்துக்கள் பாதுகாப்புச் சட்டம் மற்றும் தரவுப் பாதுகாப்பு போன்ற விடயங்கள் பற்றிய அறிவை மக்களுக்கு வழங்க வேண்டும். இவ்வாறு செய்தால் மக்களுக்கு இது பற்றிய அறிவு கிடைப்பதோடு அச்சம் நீங்கும் சாத்தியப்பாடும் உள்ளது. ஆளணியினருக்கு சிறந்த முறையிற்சிகள் குறிப்பாக இலத்திரனியல் சேவைகளை வழங்கத்தக்க வகையில் கணினிப் பயிற்சியானது வழங்கப்பட வேண்டும். மேலும் பயிற்சிப் பட்டறைகள் உருவாக்கப்படுவதும் வரவேற்கத்தக்கது. மக்களுக்கு பரிச்சயமான மொழிகளில் சகல சேவைகளையும் வழங்கும் முறையைக் கொண்டு வர வேண்டும்.

எங்கிருந்தும் மக்களால் சேவைகளைப் பெற்றுக் கொள்ளக் கூடியவாறான வலைத்தளங்கள் உருவாக்கப்பட வேண்டும் இவ்வாறு செய்வதனால் மக்கள் அதிகமாக இலத்திரனியல் முறைகளைப் பயன்படுத்துவார்கள். அதேபோல தற்போது செயற்பாட்டிலுள்ள வலைத்தளங்கள் மக்களுக்கு வெறுமனே தகவல்களை மட்டும் வழங்கி வராது சேவைகளையும் வழங்கும் வண்ணமாகக் காணப்பட வேண்டும். அரசாங்கமானது இலத்திரனியல் அரசாங்கத்தை நடைமுறைப்படுத்த தேவையான நிதியையும் பிரதேச செயலகங்களுக்கு ஒதுக்க வேண்டும் போன்ற விடயங்களை இப்பிரச்சினைகளுக்கான பரிந்துரைகளாக முன்வைக்க முடியும்.

## உசாத்துணைகள்

Basu, S. (2004). E- government and developing countries: An overview. *International Review of Law, Computers & Technology*, 18(1), 109-132.doi:10.1080/13600860410001674779

Government of Sri Lanka. (2019). *Smart gateway to government of Sri Lanka*. Retrieved from <http://www.labour.gov.lk/web/index.php?lang=ta>

Kalmunai (Muslim) Divisional Secretariat. (2018). *Divisional profile*.

Ntulo, G., & Otike, J. (n.d). *E-government: Its role, importance and challenge*. 1-1.

இர்பான், எம்.ஐ.எம்., சிப்லி, எப்.எச்., ரு நிம்சித், எஸ்.ஐ. (2014). *பொதுச் சேவை வழங்கலின் முன்னேற்றத்திற்கு இலத்திரனியல் ஆட்சியின் பங்களிப்பு: சம்மாந்துறை பிரதேச செயலகத்தை மையப்படுத்திய விமர்சனப் பகுப்பாய்வு*.

இலங்கை தகவல் தொடர்பாடல் தொழில்நுட்ப முகவர் நிலையம். (2009). *அரசாங்கத்துறையில் தகவல், தொடர்பாடல் தொழில்நுட்ப பயன்பாட்டுக்கான கொள்கையும் நடைமுறைகளும் (இ-அரசாங்க கொள்கை)*. Retrieved from <http://www.data.gov.lk/download/file/fid/360>

சர்ஜன், ஏ. & றிபான், ஏ.எம். (2011). *சமகால அரசறிவியல் எண்ணக்கருக்கள்*. சாந்தியில்ல வெளியீட்டகம்.

பறக்கதுள்ளாஹ், ஏ.எம். (2015). *கல்முனை மாநகரம்: உள்ளூராட்சியும் சிவில் நிர்வாகமும்*. தெஹிவலை: ஏ.ஜே பிரின்டர்ஸ்.